

บทที่ 4





ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการหาประสิทธิภาพสัญญาณและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายของภาคเอกชนพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำเครื่องมือไปดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาค้นคว้าจำแนกได้ดังนี้

1. ผลการหาประสิทธิภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายของ ภาคเอกชนพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ผลการหาคุณภาพของระบบบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายของ ภาคเอกชนพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายของ ภาคเอกชนพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยนเรศวร

1. ผลการหาประสิทธิภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายของ ภาคเอกชนพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง 6 ผลการวัดประสิทธิภาพด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย

จำนวนจุดที่ให้บริการ	สถานะ Mac	ค่า Signal
จุดที่ 1 : TT CABLE-WIFI 13		- 34
จุดที่ 2 : TT CABLE-WIFI 30		- 43
จุดที่ 3 : TT CABLE-WIFI 33		- 46
จุดที่ 4 : TT CABLE-WIFI 34		- 42

จากตารางที่ 6 พบว่า จุดที่ 1 TT CABLE-WIFI 13 สถานะของ Mac เป็นสีเขียวเข้ม และค่า Signal เท่ากับ - 34 ซึ่งหมายถึง สัญญาณดีมาก จุดที่ 2 TT CABLE-WIFI 30 สถานะของ Mac เป็นสีเขียวเข้ม และค่า Signal เท่ากับ - 43 ซึ่งหมายถึง สัญญาณดีมาก จุดที่ 3 TT CABLE-WIFI 33 สถานะของ Mac เป็นสีเขียวเข้ม และค่า Signal เท่ากับ - 46 ซึ่งหมายถึง สัญญาณดีมาก จุดที่ 4 TT CABLE-WIFI 34 สถานะของ Mac เป็นสีเขียวเข้ม และค่า Signal เท่ากับ - 42 ซึ่งหมายถึง สัญญาณดีมาก

2. ผลการหาคุณภาพของระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายของ ภาคเอกชนพื้นที่รอบมหาวิทยาลัย นเรศวร

ตาราง 7 ผลการประเมินระบบด้านฟังก์ชันการทำงานระบบ (Functional Test) สำหรับ ผู้ใช้งานระบบ

รายการ	\bar{x}	SD	ความหมาย
1. ความถูกต้องของการสมัครเข้าใช้ระบบ	4.40	0.55	ดี
2. ความถูกต้องของการปรับปรุงแก้ไขรหัสผ่าน	4.60	0.55	ดีมาก
3. ความถูกต้องของการล็อกอินใช้งานระบบ	4.60	0.55	ดีมาก
4. ความถูกต้องของการเลิกใช้งานระบบ	4.60	0.55	ดีมาก
สรุปการประเมินระบบด้านฟังก์ชันการทำงานระบบ (Functional Test)	4.55	0.55	ดี

จากตาราง 7 ผลการประเมินระบบด้านฟังก์ชันการทำงานระบบ (Functional Test) อยู่ใน
ระดับ ดี คือ ($\bar{x} = 4.55$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3 ลำดับ ดังนี้
ความถูกต้องของการปรับปรุงแก้ไขรหัสผ่าน, ความถูกต้องของการล็อกอินใช้งานระบบ, ความ
ถูกต้องของการเลิกใช้งานระบบ ($\bar{x} = 4.60$) ความถูกต้องของการสมัครเข้าใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.40$)
ตามลำดับ

ตาราง 8 ผลการประเมินระบบด้านการใช้งาน (Usability Test) สำหรับผู้ใช้งานระบบ

รายการ	\bar{x}	SD	ความหมาย
1. ความสะดวก และง่ายในการใช้งาน	4.40	0.55	ดี
2. ความสวยงามของหน้าตาระบบ	4.00	0.70	ดี
3. ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอ	3.80	0.83	ดี
4. การใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพที่เหมาะสม	4.00	0	ดี
สรุปการประเมินระบบด้าน Usability Test	4.05	0.52	ดี

จากตาราง 8 ผลการทดสอบระบบด้านการใช้งาน (Usability Test) พบว่า อยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 4.05$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสะดวก และง่ายในการใช้งาน ($\bar{x} = 4.40$) ความสวยงามของหน้าตาระบบ, การใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.00$) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอ ($\bar{x} = 3.80$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ผลการประเมินระบบด้าน Security Test สำหรับผู้ใช้งานระบบ

รายการ	\bar{x}	SD	ความหมาย
1. ความเหมาะสมในการกำหนดรหัสผ่านของผู้ใช้งานระบบ	4.40	0.70	ดี
2. การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการเข้าใช้ระบบ	4.20	0.45	ดี
3. ความปลอดภัยในการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้ใช้ระบบ	4.80	0.45	ดี
สรุปการประเมินระบบด้าน Security Test	4.34	0.54	ดี

ตาราง 9 ผลการประเมินระบบด้านความปลอดภัย (Security Test) อยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 4.34$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความปลอดภัยในการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.80$) ความเหมาะสมในการกำหนดรหัสผ่านของผู้ใช้งานระบบ ($\bar{x} = 4.40$) การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการเข้าใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.20$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ผลการประเมินระบบสรุปรวมทั้ง 3 ด้าน สำหรับผู้ใช้งานระบบ

รายการ	\bar{x}	SD	ความหมาย
การประเมินระบบด้านฟังก์ชันการทำงานระบบ (Functional Test)	4.55	0.55	ดี
การประเมินระบบด้านการใช้งาน (Usability Test)	4.05	0.52	ดี
การประเมินระบบด้านความปลอดภัย (Security Test)	4.34	0.54	ดี
การประเมินสรุปรวม ด้าน Functional Test Usability Test และ Security Test	4.31	0.60	ดี

จากตาราง 10 ผลการทดสอบระบบทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า การประเมินระบบด้านฟังก์ชันการทำงานระบบ (Functional Test) ($\bar{x} = 4.55$) การประเมินระบบด้านความปลอดภัย (Security Test) ($\bar{x} = 4.34$) การประเมินระบบด้านการใช้งาน (Usability Test) ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายของภาคเอกชนพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายการ	\bar{x}	SD	ความหมาย
1. การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.74	0.72	มาก
2. การให้คำแนะนำและการแก้ไขปัญหา	3.65	0.72	มาก
3. ความมีมนุษยสัมพันธ์	3.81	0.72	มาก
4. ความสะดวก คล่องตัวในการติดต่อประสานงาน	3.70	0.72	มาก
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ(การติดตั้ง)	3.62	0.69	มาก
6. ความทันเวลาในการให้บริการ	3.61	0.75	มาก
7. ความถูกต้องของผลงานที่ได้รับ	3.77	0.69	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.73	0.71	มาก

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า อยู่ในระดับ มาก คือ ($\bar{x} = 3.73$) และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ความมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.81$) ความถูกต้องของผลงานที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.77$) การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.74$) ความสะดวก คล่องตัวในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 3.70$) การให้คำแนะนำและการแก้ไขปัญหา ($\bar{x} = 3.65$) ความรวดเร็วในการให้บริการ(การติดตั้ง) ($\bar{x} = 3.62$) ความทันเวลาในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.61$) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	SD	ความหมาย
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.77	0.69	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.74	0.69	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	0.79	มาก
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.70	0.76	มาก
5. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	3.67	0.77	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.80	0.75	มาก

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 3.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.82$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{x} = 3.77$) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.74$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.70$) มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{x} = 3.67$) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต

รายการ	\bar{x}	SD	ความหมาย
1. ความรวดเร็วในการใช้บริการ	3.86	0.68	มาก
2. ระบบเป็นหมวดหมู่เข้าใจง่าย	3.79	0.68	มาก
3. ความครบถ้วนสมบูรณ์ในการให้บริการ	3.87	0.64	มาก
4. มีความทันสมัย	3.78	0.66	มาก
5. การตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ	3.76	0.66	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.81	0.66	มาก

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับ มาก คือ ($\bar{x} = 3.81$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความครบถ้วนสมบูรณ์ในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.87$) ความรวดเร็วในการใช้บริการ ($\bar{x} = 3.86$) ระบบเป็น

หมวดหมู่เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.79$) มีความทันสมัย ($\bar{x} = 3.78$) การตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ ($\bar{x} = 3.76$) ตามลำดับ